



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESCRIBIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA ADIER
INDUSTRIAL SRL EN EL DISTRITO DE SAN
MARTIN DE PORRES 2018”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Suzie Giuliana Caicay Sanchez

Maria Leyde Lopez Bueno

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2018

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	8
BASES TEÓRICAS	14
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	23
LIMITACIONES.....	25
1.2. Formulación del problema	26
1.3. Objetivos	26
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	27
2.4. Procedimiento	28
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	30
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
4.1. Discusión.....	36
4.2. Conclusiones.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Estilos de Liderazgo	22
---------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. 1: Proceso Administrativo	14
Figura N° 1. 2: Proceso Administrativo	15
Figura N° 1. 3: Proceso de la Toma de Decisiones	17
Figura N° 1. 4: Pirámide de las Necesidades de Maslow	19
Figura N° 1. 5: Tipos de comunicación	21
Figura 3. 1: Pregunta N° 01 ¿El salario que percibes le alcanza para cubrir tus necesidades básicas?	31
Figura 3. 2: Pregunta N° 02 ¿Crees que la empresa te brinda estabilidad física y laboral (pago de beneficios sociales)?	32
Figura 3. 3: Pregunta N° 07 ¿La comunicación utilizada en la empresa se presente de manera oral?	33
Figura 3. 4: Pregunta N° 09 ¿Existe comunicación de parte del gerente general hacia los colaboradores?	34
Figura 3. 5: Pregunta N° 11 ¿El gerente general ordena y espera que se cumplan las órdenes sin escuchar opiniones?	35

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general describir el proceso administrativo de dirección que se evidencia en la empresa Adier Industrial SRL ubicada en el distrito de San Martín de Porres 2018, realizándose una investigación de tipo descriptivo con enfoque cualitativo y diseño no experimental; teniéndose como muestra a 11 colaboradores de la empresa, incluidos el gerente general y personal operativo, utilizando como instrumento la entrevista dirigida al Gerente General y la encuesta dirigida al personal operativo. se obtuvo como resultado, en primer lugar, indicándose que el proceso para la toma de decisiones consta de 05 pasos elaborados por el Gerente General, que se inicia definiendo el problema, luego se determinan las alternativas, posterior a ello seleccionar la alternativa idónea, implantar la alternativa, y por último evaluar los resultados obtenidos; en segundo lugar, se indica que las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa, son las fisiológicas y de seguridad; en tercer lugar, se indica que el tipo de comunicación utilizada dentro de la empresa, es el tipo oral y descendente; por último, se resuelve que el estilo de liderazgo evidenciado en la empresa, es de tipo autocrático.

Palabras claves: Dirección, toma de decisiones, motivación, necesidades, comunicación, liderazgo,

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Díaz, (2014) Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Balarezo, (2014) La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el Organizacional de la Empresa San Miguel Drive.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Sum, (2015) Motivación y Desempeño Laboral en la Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Quiroa, (2014) Toma de Decisiones y Productividad Laboral en la Universidad Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Nicolás, (2017) Dirección y Desempeño Laboral en la Empresa Comercializadora de Acabados Finos y Mármol Distrito de San Juan de Lurigancho 2016.
(Robbins & Coulter, Administración, 2014) (Robbins & Coulter, Administración, 2014) (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7660/Nicol%C3%A1s_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arbulú, (2017) Motivación y Clima Organizacional de los Colaboradores en la Empresa de Servicios Deco Blinds EIRL Lima 2017.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17415>
- Esperanza, (2016) El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad de la Empresa el Rocio s.a. año 2016 –Trujillo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1
- Silva, (2018) Gestión de la Comunicación Interna de la Identidad Corporativa. Caso del Instituto Geográfico Nacional.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7887/Silva_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreda y Tolentino, (2018) Canales de Comunicación Interna y Impacto en la Percepción del Servicio al Asociado en la Derrama Magisterial, Lima.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624527/Barreda%20_PR%20y%20Tolentino_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- (s.f.).
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo* (OCTAVA ed.). MÉXICO DISTRITO FEDERAL: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (OCTAVA ed.). MEXICO DISTRITO FEDERAL, MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.
- Fernandez, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A.DE C.V.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr., J. W. (2009). *Administración - Un enfoque basado en competencias* (Decima primera ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernandez y Rodriguez, S. J. (2011). *Introducción a la Administración* (QUINTA ed.). MEXICO D.F: MCGRAW- HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: Mc-GRAW HILL Education.

- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración Contemporánea* (SEXTA ed.). MÉXICO D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. MEXICO D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Louffat, E. (2015). *Administración, Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Primera ed.). México: Pearson Education de México, S.A. de C.V.
- Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: EMPRESA EDITORA MACRO EIRL.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimo Segunda ed.). México Distrito Federal: Pearson Educación de México. S.A. de C.V.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Educación de México.